

عوامل موثر بر رضایتمندی بیمه گذاران مزارع پرورش ماهیان سردآبی استان مازندران از بیمه کشاورزی

قدرت الله نوری^{۱*}، رضا خوش سیمّا^۱، حسن صالحی^۲، شاپور کاکولکی^۲

*payam8889@yahoo.com

- ۱- گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، بوئین زهرا، ایران
- ۲- موسسه تحقیقات علوم شیلاتی کشور، سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: آذر ۱۳۹۴

تاریخ دریافت: مرداد ۱۳۹۴

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی بیمه گذاران مزارع پرورش ماهیان سردآبی از بیمه کشاورزی در استان مازندران انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش متشکل از ۶۳ نفر از پرورش دهندگان ماهیان سردآبی استان مازندران بود که در طی سال های ۸۸ تا ۹۲ مزارع خود را از طریق صندوق بیمه کشاورزی، بیمه نموده بودند. برای جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده، روایی آن از طریق نظرات متخصصان و پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ که برابر ۰/۸۸ بود، استفاده و تایید گردید. باتوجه به نتایج بدست آمده به نظر می رسد که متغیر "رسیدگی بموقع صندوق بیمه به شکایت" در سطح ۳۰٪ تاثیر بیشتری بر رضایتمندی داشته و بعد از آن متغیر "از نحوه تشخیص و برآورد خسارت راضی هستم" در سطح ۲۸٪، سپس متغیر "فاصله بین خسارت وارده با زمان تعیین میزان خسارت" در سطح ۲۳٪ و در نهایت متغیر "برخورد مناسب مدیران و کارکنان صندوق بیمه کشاورزی" در سطح ۲۰٪ در میزان رضایتمندی موثر می باشند. نتایج حاصل از تحقیق بیانگر آن است که عمده نارضایتی آبی پروران به ترتیب پیرامون "طولانی شدن فاصله بین خسارت وارده با پرداخت غرامت، مناسب نبودن و اشکال در فرایند تشخیص و تعیین برآورد خسارت، نحوه رسیدگی به شکایات و خواسته آبی پروران و نحوه رفتار و برخورد مدیران و کارکنان صندوق بیمه کشاورزی بوده است.

لغات کلیدی: صندوق بیمه کشاورزی، آبی پرور، ماهیان سردآبی، رضایتمندی، نارضایتی، شیلات

*نویسنده مسئول

مقدمه

باتوجه به شرایط خاص استان مازندران به لحاظ وجود رودهای جاری دائمی در نواحی کوهستانی که در اکثر فصول سال پر آب و یا دارای آب کافی بوده و همچنین باکنترل، مهار و ذخیره سازی روان آب ها (آبندان یا استخرهای کوچک) ظرفیت و پتانسیل مناسبی برای پرورش انواع ماهی ها از جمله ماهی پر طرفدار و با صرفه اقتصادی قزل آلا وجود دارد، از این رو متولیان امر و پرورش دهندگان ماهی قزل آلا نیز در سال های اخیر به خوبی از این فرصت استفاده و پرورش و مصرف سرانه این ماهی را ترویج نموده، بطوری که میزان تولید این گونه ماهی در استان مازندران در سال ۱۳۹۳ بالغ بر ۱۸ هزارتن بوده است. با توجه به قدمت پرورش ماهی در دنیا، این فعالیت در ایران با تکثیر تاسماهیان در سال ۱۳۰۱ و پرورش ماهی قزل آلا رنگین کمان از سال ۱۳۳۸ آغاز شده است. رشد اقتصادی و صنعتی و همچنین لزوم تغذیه جمعیت رو به افزایش و کیفیت برتر پروتئین آبزیان در مقایسه با سایر گوشت ها، موجب افزایش توجه به آبزیان و صید در دریاها و منابع آبی شده است و با وجود رشد کنونی جمعیت دنیا، تولید هر چه بیشتر پروتئین حیوانی از اهمیت زیادی برخوردار است و پرورش آبزیان بدلائل زیادی به عنوان عمومی ترین و موثرترین راهکار جهت تولید پروتئین در آینده دنیا شناخته شده است. بنابراین برای دستیابی به برابری تولید با تقاضا و بهره برداری مناسب از ذخایر، چاره ای جز روی آوردن به پرورش آبزیان در محیط های قابل کنترل و همچنین تکثیر انواع ماهیان به منظور رهاسازی و بازسازی ذخایر نبوده و بدین منظور سازمان شیلات ایران طی سنوات گذشته و حال در صدد توسعه پایدار این مهم در کشور و بخصوص استان های مستعد از جمله مازندران برای پرورش ماهی قزل آلا بوده است. بخش کشاورزی از اهمیت فوق العاده مهمی در اقتصاد جهانی و اقتصاد کشورها برخوردار می باشد و از جایگاه ویژه ای در تامین امنیت غذایی (زمانی، ۱۳۸۰، محمدی دنیانی و فولادی، ۱۳۸۰؛ جعفرزاده، ۱۳۷۸)، درصد بالای اشتغال زایی (مهندسین مشاور، ۱۳۸۰، کریمی، ۱۳۷۳)، درصد بالای بالقوه ای در ارز آوری (محمدی دنیانی و فولادی ۱۳۸۰) و تولید ناخالص داخلی (مهندسین مشاور، ۱۳۸۰) برخوردار است.

از طرف دیگر در بین بخش های مختلف اقتصادی، کشاورزی به دلیل شرایط خاص حاکم بر آن، شامل فعالیتهایی عمدتاً خطرزا (ریسکی) است و تصمیم گیری و فعالیتهای تولید کنندگان محصولات کشاورزی تحت تاثیر این پدیده قرار دارند. خطراتی که محصولات کشاورزی را تهدید می کنند عبارتند از: آتش سوزی، صاعقه، تگرگ، یخ زدگی، برف، طوفان، باد و باران، تاثیرات جوی، گردباد، خسارات ناشی از حیوانات و پرندگان، عملیات خصمانه، زلزله، رانش زمین، آتشفشان، حشرات موذی و آفات نباتی و خطر خشکسالی. لذا برنامه ریزان واحدهای کشاورزی معمولاً با لزوم برنامه ریزی در شرایط عدم قطعیت روبرو هستند (مهندسین مشاور، ۱۳۸۰). متخصصان معتقدند صندوق بیمه کشاورزی در تئوری یک مکانیزم مشارکت در پذیرش ریسک است، اما در عمل یک ابزار هزینه بر جهت انتقال ریسک از کشاورزان و تولید کنندگان به بیمه گران دولتی و خصوصی می باشد (مهندسین مشاور، ۱۳۸۰).

یکی از روش هایی که در تشویق روستاییان و کشاورزی به بیمه کردن محصولاتشان حائز اهمیت است رضایتمندی بیمه گذاران فعلی از برنامه های بیمه می باشد (فکور، ۱۳۷۹) زیرا این افراد عامل بسیار مهمی در تشویق بقیه کشاورزان در خرید بیمه نامه خواهند بود (سجادی، ۱۳۷۸).

در این زمینه یک اصل مهم بازاریابی وجود دارد، هزینه اضافه کردن یک مشتری جدید پنج برابر راضی نگه داشتن یک مشتری فعلی می باشد (Warnock 1992). بنابراین مهمترین عامل جهت جذب آبروی پروران به سمت صندوق بیمه کشاورزی عملکرد مناسب و رضایت بخش صندوق بیمه کشاورزی است. بدین جهت سازمانهای کنونی از جمله شرکت های بیمه جهت موفقیت و توسعه به سمت مشتری مداری گرایش دارند تا بدین جهت با راضی کردن مشتریان خود عاملی در جهت بهبود اقتصادی سازمان خود باشند.

مطالعات Goodwin (۱۹۹۳)، چیذری و قلاوند، (۱۳۸۲)، Smith & Baquet (1996)، جمشیدی (۱۳۷۹)، مبشری (۱۳۷۹) و قائد امینی (۱۳۷۷) اثر این متغیر را تایید می کنند. سیرا و همکاران (۲۰۰۳) معتقدند افزایش حق بیمه موجب کاهش تمایل دامداران به شرکت در برنامه های بیمه می شود. عوامل مادی در برنامه های

مشتری نسبت به عملکرد موفقیت آمیز سازمان در گذشته را وجهه ظاهری سازمان در نزد مشتری گویند. علیهذا، هدف از انجام این تحقیق بررسی تاثیر متغیرهای "مراجعه بموقع کارشناسان بیمه به مزارع"، "فاصله بین خسارت وارده با زمان تعیین خسارت"، "زمان پرداخت غرامت"، "میزان نرخ حق بیمه (تعرفه ها)"، "میزان غرامت پرداختی"، "نحوه تشخیص و برآورد خسارت توسط بیمه"، "روال پرداخت غرامت"، "شکایات و نحوه برخورد عوامل صندوق بیمه"، "نحوه برخورد مدیران و کارکنان بیمه"، تاثیر آگهی های تبلیغاتی صندوق بیمه بر متغیر "رضایتمندی از بیمه" بعنوان متغیر وابسته بود.

مواد و روش کار

جامعه آماری این پژوهش، متشکل از ۶۳ پرورش دهنده ماهیان سردابی استان مازندران بود که طی سال های ۸۸ تا ۹۲ مزارع پرورشی خود را نزد صندوق بیمه کشاورزی بیمه نموده و بصورت تصادفی ساده مورد تحقیق قرار گرفته اند. به منظور شناخت عوامل موثر بر رضایتمندی، پرسشنامه ای طراحی و از طریق مصاحبه حضوری با آبی پروران وبا استفاده از فن پیمایش تکمیل که در طراحی ابزار سنجش، سعی گردید مقیاس های سنجش میزان رضایتمندی و سازه های موثر بر آن مورد مطالعه و بررسی قرار گیرند و برای تامین سایر داده های بومی و محلی سوالات مترتب نیز طراحی و در پرسشنامه گنجانده شد (Warnock, 1992). برای روایی پرسشنامه از نظرات متخصصین و برای پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برابر ۰/۸۸ محاسبه گردید. متغیر وابسته این تحقیق "رضایتمندی از بیمه کشاورزی" و متغیرهای مستقل پژوهش عبارت بودند از: "فاصله بین خسارت با تعیین خسارت"، "نحوه تشخیص و تعیین خسارت از سوی کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی"، "نحوه رسیدگی به شکایات آبی پروران" و "نحوه برخورد مدیران و کارکنان صندوق بیمه کشاورزی" که برای سنجش این متغیرها از سنجه های مختلفی که با طیف لیکرت نمره گذاری شده بودند استفاده گردید و برای

بیمه فقط به حق بیمه خلاصه نمی شود، بلکه میزان غرامت دریافتی توسط کشاورزان پس از خسارت و برنامه های بلاعوض و کمکی دولت و سازمان ها نیز در این محدوده قرار می گیرند. در تحقیقی که توسط Goodwin & Smith (۱۹۹۵) بر روی گندمکاران ایالت کانزاس در امریکا انجام شد آشکار شد، کشاورزانی که خودشان را تحت حمایت برنامه های بلاعوض می دیدند احتمال کمتری وجود داشت که در برنامه های بیمه شرکت کنند

در مطالعه ای که توسط نوری (۱۳۹۳) تحت عنوان "علل نارضایتی بیمه گذاران مزارع پرورش ماهیان سردابی از بیمه کشاورزی در استان های شمالی کشور" انجام شد، بین متغیرهای رسیدگی بموقع به شکایات، نحوه تشخیص و برآورد خسارت، فاصله بین خسارت وارده با زمان تعیین خسارت و برخورد مناسب مدیران و کارکنان بیمه کشاورزی رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت.

در مطالعه ای که توسط تیرایی یاری (۱۳۸۰) تحت عنوان "بررسی عوامل شخصیتی موثر بر نوگرایی در پذیرش طرح بیمه محصولات کشاورزی" در استان خوزستان انجام شد، بین متغیرهای سن، سواد و تعداد اعضای خانوار، در پذیرش صندوق بیمه کشاورزی رابطه مثبت و معنی داری وجود داشت. در مطالعه ای که توسط صدیقی (۲۰۰۳) بر روی ۲۰۰۰ برج کار شمال ایران در مورد رضایتمندی آنها در ایجاد تعاونی های تولیدی انجام شد؛ متغیر سن، رابطه منفی با رضایتمندی کشاورزان داشت.

از طرف دیگر میزان خطر پذیری کشاورزان عامل مهمی در میزان رضایتمندی از صندوق بیمه کشاورزی است. عبارت دیگر کشاورزانی که در موقعیت ریسک و خطر پذیری بیشتری به کشاورزی می پردازند تمایل و رضایت بیشتری نسبت به بیمه دارند. چیدری و فلاوند (۱۳۸۲) عامل موثر در پذیرش صندوق بیمه کشاورزی را سابقه مواجهه با خطر می دانند.

مطالعات Johnson et al (2001)، و Nguyen. & Leblance (۲۰۰۱) نیز تاثیر ریسک و خطر پذیری بیشتر کشاورزی بر تمایل و رضایت مندی کشاورزان به بیمه موضوع فوق را تایید می کنند. عبارت دیگر دیدگاه

متغیر مستقل اول= x_1

متغیر مستقل دوم= x_2

متغیر مستقل سوم= x_3

متغیر مستقل چهارم= x_4

نتایج

پس از تعیین متغیرها، ضرایب مربوط به هریک از متغیرهای موثر و ضرایب ثابت آن ها به شرح جدول شماره ۱ آورده شده است.

با توجه به جدول ۱ مشاهده می شود که متغیر "صندوق بیمه کشاورزی بموقع به شکایت ما رسیدگی می کند" در سطح ۳۰٪ دارای تاثیر بیشتری بر رضایتمندی بوده و بعد از آن متغیر "از نحوه تشخیص و برآورد غرامت صندوق بیمه کشاورزی راضی هستم" در سطح ۲۸٪ و سپس متغیر "فاصله بین خسارت وارده با زمان تعیین خسارت توسط صندوق بیمه مناسب است" در سطح ۲۳٪ و در نهایت متغیر "برخورد مدیران و کارکنان صندوق بیمه کشاورزی مناسب است" در سطح ۲۰٪ در میزان رضایتمندی موثر بوده اند و بقیه متغیرها به دلیل عدم افزایش واریانس متغیر رضایتمندی داخل مدل نشده اند. عبارت دیگر متغیر "صندوق بیمه کشاورزی بموقع به شکایت ما رسیدگی می کند" قادر به تبیین میزان رضایتمندی بیمه گذاران از بیمه کشاورزی بوده و مقادیر $p=0.004$ و $Beta=0.30$ نشان داده که با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر رسیدگی بموقع به

متغیرهای تحقیق از یک طیف ۵ امتیازی شامل "کاملاً موافقم"، "موافقم"، "تا حدودی موافقم"، "مخالفم"، "کاملاً مخالفم"، استفاده گردید. همچنین برای بررسی و سنجش "میزان رضایتمندی از صندوق بیمه کشاورزی" بعنوان متغیر وابسته از آبی پروران خواسته شد که به سوالات مربوطه پاسخ دهند که این متغیر شامل ۲۰ قسمت امتیاز دهی شده از ۱ تا ۲۰ و مترادف با کمترین تا بیشترین امتیاز و یا از کاملاً ناراضی تا کاملاً راضی تعریف گردید.

روش آماری

به منظور سنجش میزان رضایتمندی آبی پروران از صندوق بیمه کشاورزی بین متغیر وابسته (رضایتمندی) و متغیرهای مستقل، از آزمون های رگرسیون خطی گام به گام و ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید و در این روش متغیرهای که در افزایش یا تقویت رضایتمندی موثر و سهیم بوده اند در مدل باقی مانده و دیگر متغیرها که تاثیری در افزایش واریانس متغیر وابسته نداشتند از مدل حذف شده اند (محمدی و همکاران ۱۳۸۵).

رگرسیون خطی (چندگانه) یکی از روش های تحلیل رگرسیون است و معادله پیش بینی رضایتمندی در آن به شرح زیر است.

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

مقدار برآورد شده (متغیر وابسته) = Y

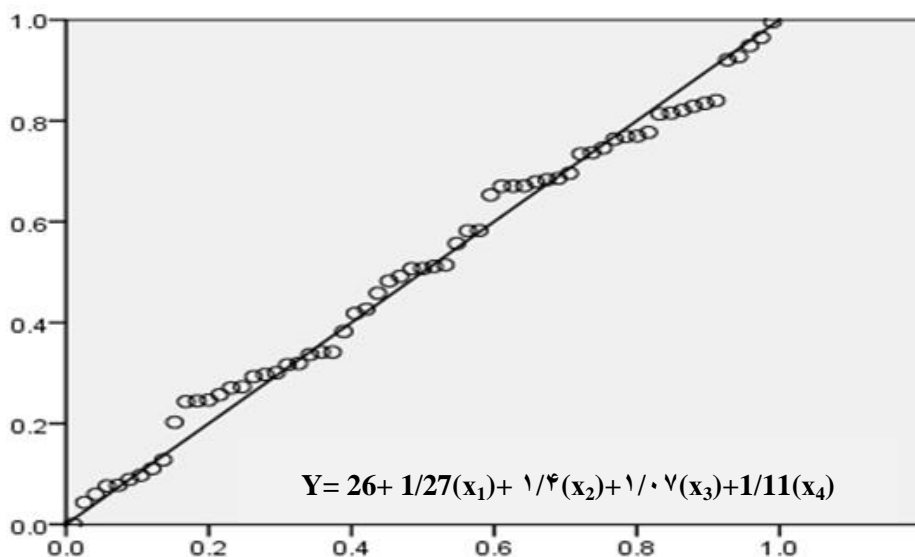
مقدار ثابت = a

جدول شماره ۱: رگرسیون گام به گام متغیرهای فرعی موثر بر رضایتمندی

مدل / متغیرها	ضرایب غیر استاندارد	ضرایب استاندارد	t	Sig	B	انحراف استاندارد	بتا
ضریب ثابت	۲۵/۹	۱/۹۵	۱۳/۶۶	۰/۰۰۰			
رسیدگی به شکایات و درخواست ها	۱/۴	۰/۴۷۶	۲/۹۶	۰/۰۰۴			۰/۳۰۱
نحوه برآورد خسارت از سوی صندوق بیمه	۱/۲۷	۰/۵۲۱	۲/۴۵	۰/۰۱۷			۰/۲۸۱
فاصله بین خسارت با تعیین خسارت	۱/۱۱	۰/۵۳۰	۲/۰۹	۰/۰۰۴			۰/۲۳۲
نحوه برخورد مدیران و کارکنان	۱/۰۷	۰/۴۹۹	۲/۱۴	۰/۰۳۶			۰/۲۰۴

Beta=۰,۲۸ نشان داده که با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر "فاصله بین خسارت وارده با زمان تعیین خسارت توسط صندوق بیمه"، افزایش ۱/۱۱٪ در انحراف استاندارد در متغیر رضایتمندی از بیمه کشاورزی داشته است و در نهایت متغیر نحوه برخورد مدیران و کارکنان صندوق بیمه ۲۰٪ از تغییرات رضایتمندی را توضیح داده و مقادیر $p=0.036$ و $Beta=۰,۲۰۴$ نشان داده که با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر رسیدگی به شکایات از سوی صندوق بیمه، سبب افزایش ۷۱۱٪ افزایش در انحراف استاندارد متغیر رضایتمندی از بیمه کشاورزی شده است.

شکایات آبی پروران، ۱/۴٪ افزایش در انحراف استاندارد، متغیر رضایتمندی از بیمه کشاورزی را موجب شده است و به همین ترتیب "متغیر از نحوه تشخیص و برآورد غرامت صندوق بیمه کشاورزی راضی هستم" ۲۸٪ از تغییرات رضایتمندی را توضیح داده است و مقادیر $p=0.017$ و $Beta=۰,۲۸$ نشان داده که با افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر یاد شده، افزایش ۱/۲۷٪ در انحراف استاندارد متغیر رضایتمندی از بیمه کشاورزی را به همراه داشته است. متغیر "فاصله بین خسارت وارده با زمان تعیین خسارت توسط صندوق بیمه" ۲۳٪ از تغییرات رضایتمندی را توضیح و مقادیر $p=0.004$ و



شکل ۱: رگرسیون متغیرهای تحقیق

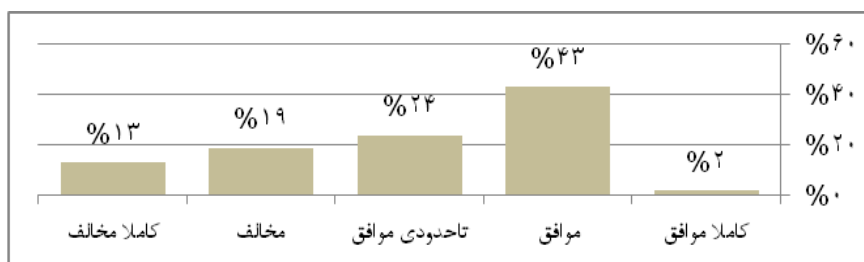
نداشته بنابراین صندوق بیمه باید در فرایند این متغیر بازنگری جدی داشته باشد تا رضایتمندی بیشتری در نزد آبی پروران نسبت به عملکرد صندوق بیمه کشاورزی ایجاد گردد.

شکل ۴ نشان می دهد که غالب آبی پروران از فاصله بین خسارت وارده به مزرع پرورشی با زمان تعیین خسارت از سوی صندوق بیمه رضایت نداشته از این رو صندوق بیمه باید در فرایند این متغیر باز مهندسی داشته تا از این طریق میزان رضایتمندی آبی پروران نسبت به عملکرد صندوق بیمه کشاورزی بیشتر گردد.

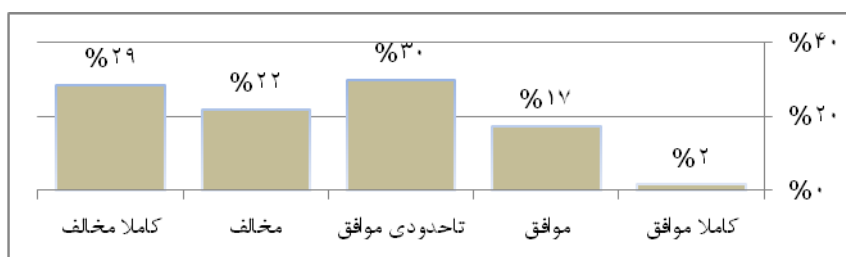
نتایج آزمون ضریب همبستگی و شکل ۱ نشان می دهد که متغیرهای مستقل با متغیر وابسته (رضایتمندی) دارای همبستگی بوده و قابل پیش بینی می باشد.

شکل ۲ نشان می دهد که غالب آبی پروران از نحوه رسیدگی به شکایات و خواسته های خود از صندوق بیمه کشاورزی رضایت بالایی داشته اند، بنابراین صندوق بیمه باید در صدد تقویت این متغیر بوده تا زمینه جذب بیشتری ایجاد گردد.

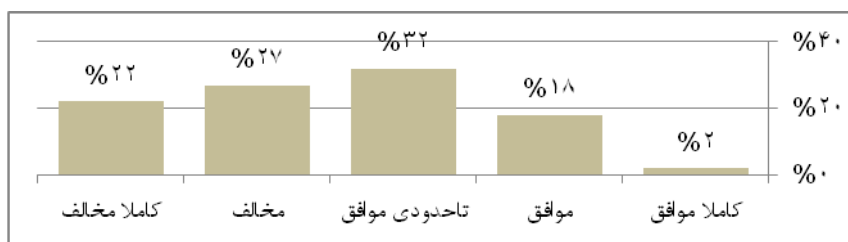
شکل ۳ نشان می دهد که بیشتر آبی پروران از نحوه برآورد خسارت از سوی صندوق بیمه کشاورزی رضایت



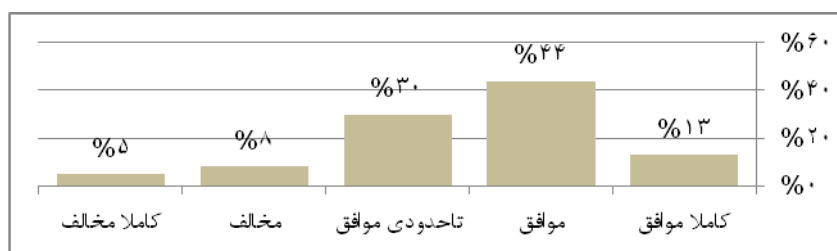
شکل ۲: میانگین رضایتمندی از نحوه رسیدگی به شکایات



شکل ۳: میانگین رضایتمندی از نحوه برآورد خسارت



شکل ۴: میانگین رضایتمندی از فاصله بین خسارت با تعیین خسارت



شکل ۵: میانگین رضایتمندی از نحوه برخورد مدیران و کارکنان

بحث

میزان خطر پذیری آبرزی پروران عامل مهمی در میزان رضایتمندی از صندوق بیمه کشاورزی است عبارت دیگر آبرزی پرورانی که در موقعیت ریسک و خطر پذیری بیشتری به تولید می پردازند تمایل و رضایت بیشتری نسبت به بیمه دارند، چیدری و قلاوند به نقل از احسان و همکاران عامل موثر در پذیرش صندوق بیمه کشاورزی را

شکل ۵ نشان می دهد که اکثر قریب به اتفاق آبرزی پروران از نحوه برخورد مدیران و کارکنان صندوق بیمه کشاورزی رضایت بالایی داشته، بنابراین صندوق بیمه کشاورزی باید ضمن حفظ وضعیت موجود در صدد تقویت این متغیر بوده تا زمینه جذب بیشتر آبرزی پروران ایجاد گردد.

شده از سوی صندوق بیمه کشاورزی و همچنین میزان یا وسعت اراضی کشاوران، و دیم یا آبی بودن مزارع کشاورزان مورد مطالعه بر میزان رضایتمندی آنان از بیمه تاثیر داشته است.

همچنین مطالعه ای که توسط (et al., 2001 Seera) با عنوان بررسی علت موفقیت بیمه کشاورزی در کشورهای چین، ژاپن و چند کشور دیگر انجام داده به این نتیجه رسیده که رضایتمندی بیمه گذاران از عملکرد بیمه کشاورزی در راستای پرداخت غرامت بموقع و تعرفه های مناسب با انواع تعرفه های بیمه و همچنین حمایت های مستقیم و غیر مستقیم دولت (یارانه تولید و پرداخت وجه) ارتباط داشته است.

نتایج این تحقیق حاکی از آن است که توجه به آبی و پروان از سوی صندوق بیمه کشاورزی بعنوان مولفه های اصلی در رضایتمندی تعیین کننده است. از این رو و براساس نتایج تحقیق رضایتمندی آبی و پروان از صندوق بیمه کشاورزی طی سال های مورد مطالعه کمتر از ۵۰٪ بوده که حکایت از رضایتمندی آنان در سطح متوسط به پایین از صندوق بیمه کشاورزی بوده است.

چنین به نظر می رسد به ازای تغییر هر واحد در متغیرهای "رسیدگی بموقع از سوی صندوق بیمه کشاورزی به شکایت آبی و پروان"، "نحوه مناسب تشخیص و برآورد غرامت"، "مناسب بودن فاصله بین خسارت وارده با زمان تعیین خسارت توسط صندوق بیمه کشاورزی" و "مناسب بودن برخورد مدیران و کارکنان صندوق بیمه کشاورزی" به ترتیب سبب افزایش ۱/۴، ۱/۲۷، ۱/۱۱ و ۱/۰۷ درصدی در رضایتمندی از صندوق بیمه کشاورزی شده و به همان میزان بر رضایتمندی آبی و پروان از بیمه تاثیر گذاشته است.

از نتایج این تحقیق چنین استنباط می شود که نقش ارایه خدمات با کیفیت از جمله رسیدگی بموقع به شکایات و خواسته آبی و پروان، بازنگری و اصلاح فرایند در نحوه برآورد و تعیین خسارت، کوتاه نمودن فاصله بین خسارت به مزارع با زمان تعیین خسارت و همچنین توجه بیش از پیش در نحوه برخورد شایسته مدیران و کارکنان صندوق

سابقه مواجهه با خطر می دانند. همچنین وجود عوامل مادی جهت رضایت بیمه گذاران موثر می باشد و این عوامل می تواند بصورت حق بیمه، دریافت غرامت پس از خسارت و یا برنامه های حمایتی همچون کمک های بلاعوض باشد. با اطمینان می توان گفت متغیرهای مادی، تاثیر کلیدی بر رضایتمندی بیمه گذاران دارد. بنابراین صندوق بیمه کشاورزی بصورت داوطلبانه ممکن است بیشتر به جلب آن دسته از بهره بردارانی اقدام نماید که در معرض خطرات بیشتری قرار دارند (چیزی و قلاوند، ۱۳۸۲). مطالعات Smith, V. and Baquet (۱۹۹۶) و نیکویی و ترکمانی (۱۳۷۸) اثر این متغیر در مشارکت کشاورزان در برنامه های بیمه را تایید می کنند. از این رو تاثیر عملکرد و ارایه خدمات از سوی صندوق بیمه بر رضایتمندی بیمه گذاران از بیمه کشاورزی در بیشتر موارد مطابقت دارد.

نویسندگان مورد اشاره، عوامل موثر بر توسعه بیمه محصولات کشاورزی را مورد بررسی قرار دادند و با توجه به رضایت پایین کشاورزان از عواملی همچون سرعت پرداخت غرامت و میزان غرامت دریافتی پیشنهاد شده است که با به کارگیری تمهیدهای از سوی صندوق بیمه کشاورزی، پرداخت غرامت به کشاورزان آسیب دیده با سرعت و دقت بیشتری انجام گیرد تا موجب تقویت انگیزه کشاورزان شود. مطابق نتیجه ایشان، نتایج این تحقیق نیز نشان داد که با افزایش ارایه خدمات با کیفیت مانند: حضور بموقع کارشناسان بیمه در مزارع خسارت دیده به منظور تعیین و برآورد غرامت، نحوه تشخیص و تعیین میزان خسارت، توجه بیش از پیش مدیران و کارکنان صندوق بیمه به خواسته، نیاز و شکایات آبی و پروان و رسیدگی بموقع به شکایات آنان و تقویت مشتری مداری با ارتقاء سطح کیفی در نحوه برخورد مدیران و کارکنان صندوق بیمه کشاورزی، رضایتمندی بیشتر آبی و پروان را در پی داشته است.

رضا شاه نوشی در بررسی که بر روی رضایتمندی کشاورزان کندمگار استان خراسان رضوی از بیمه کشاورزی داشته به این نتیجه رسیده که خدمات ارایه

بیمه کشاورزی با آبی پرووران بر رضایتمندی آبی پرووران از بیمه کشاورزی بعنوان عوامل مهم و تاثیرگذاری مطرح بوده است. بنابراین به نظر می رسد که موارد مهم و اثرگذار باید در دستور کار تصمیم گیرندگان حوزه صندوق بیمه کشاورزی قرار گیرد تا از این طریق ضمن افزایش رضایتمندی، تمایل آبی پرووران به بیمه ارتقاء یافته و در نهایت منتج به توسعه فراگیر و پایدار بیمه گردد که به تبع آن وفاداری (تجدید بیمه نامه) آبی پرووران را نیز در پی خواهد داشت.

سیاسگذاری

از همکاران سازمان شیلات ایران، موسسه تحقیقات علوم شیلاتی کشور و نیز صندوق بیمه کشاورزی به دلیل همکاری بی شائبه در انجام این تحقیق کمال تشکر را داریم.

منابع

نوری، ق. ۱۳۹۳. علل نارضایتی بیمه گذاران مزارع پرورش ماهیان سردآبی از بیمه کشاورزی (استان های شمالی کشور)، پایان نامه کارشناسی ارشد، قزوین، بوئین زهرا، گروه مدیریت. ۱۳۳

تیرایی یاری، ن. ۱۳۸۰. بررسی عوامل شخصیتی موثر بر نوگرایی در پذیرش طرح صندوق بیمه کشاورزی توسط بهره برداران استان خوزستان، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس، بخش ترویج و آموزش کشاورزی. ۱۵۲

جعفرزاده، ع. ۱۳۷۸. اهمیت صندوق بیمه کشاورزی در جبران خسارت های طبیعی، فصلنامه صنعت بیمه، ۱۴، ۱۶۰-۱۴۲.

جمشیدی، م. ۱۳۷۹. شناخت و بررسی عوامل موثر بر توسعه بیمه دام روستایی در استان آذربایجان شرقی. پایان نامه کارشناسی ارشد توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه صنعتی اصفهان. ۹۱

چیدری، ف. م. و قلاوند، ک. ۱۳۸۲. بررسی عوامل موثر بر پذیرش صندوق بیمه کشاورزی در بین کشاورزان

استان های تهران و مازندران، فصلنامه صندوق بیمه کشاورزی، ۵: ۹۹-۸۰ این نوع رفرانس نویسی مناسب نیست؟

زمانی، غ. ۱۳۸۰. برآورد نیروی متخصص مورد نیاز و آسیب شناسی اشتغال دانش آموختگان بخش کشاورزی کشور، تهران موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی.

سجادی، ع. ۱۳۷۸. تنش رضایت مشتری در تجارت، فصلنامه مدیریت دولتی، ۲۳: ۲۲-۱۱

فکور، م. ۱۳۷۹. تاثیر کیفیت ارائه خدمات بر رضایت بیمه گذاران آتش سوزی، فصلنامه صنعت بیمه، ۱۵ (۶۰): ۶۳-۷۴.

قائد امینی، ح. ۱۳۷۷. عوامل موثر بر رضایت بیمه گذار و افزایش فروش شرکتهای بیمه، فصلنامه صنعت بیمه، سال سیزدهم، شماره ۵۰: ۳۱-۱۵

کریمی، آ. ۱۳۷۳. صندوق بیمه کشاورزی در کشورهای در حال توسعه، فصلنامه صنعت بیمه، ۹ (۳۶): ۵۳-۳۱

مبشری، ج. ۱۳۷۹. بررسی سطح رضایت مندی بیمه گذاران زیان دیده در بیمه های اتومبیل، فصلنامه صنعت بیمه، ۱۵ (۵۸): ۸۱-۶۵.

محمدی دنیانی، م. و فولادی، م. ۱۳۸۰. بررسی وضعیت اشتغال دانش آموختگان رشته های کشاورزی، فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه، ۹ (۳۴): ۳۴۲-۳۲۷.

محمدی، ح. کفیل زاده، ف. پیش بین، س. ترابی، م. و عامری، ع. ۱۳۸۵. تحلیل مالی طرح های سرمایه گذاری تولید و اثرهای ریسک عوامل تولید بر فرآوری شیلات در استان فارس، ۳ (۱۱): ۶۹-۱۰۶.

مهندسین مشاور، ۱۳۸۰. خلاصه مقالات نشستهای سه گانه همایش بیمه کشاورزی، توسعه و امنیت سرمایه گذاری، صندوق بیمه کشاورزی.

نیکویی، ع. و ترکمانی، ج. ۱۳۸۰. سیاستگذاری کشاورزی با نگاهی بر گرایش کشاورزان به مخاطره و مصرف نهاده ها، مجله دانش کشاورزی، ۱۱ (۱۰): ۲۳-۳۱.

- Nguyen, N. and Leblance, G., 2001.** Corporate image and Corporate reputation in customers retention decisions in services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(4) : 227-236.
- Serra, T., Goodwin, B. and Featherston, A., 2003.** Modeling Changes in the U.S0 Demand for crop Insurance During the 1990s. *American Agricultural Economics Association*.
- Smith, V. and Baquet, A., 1996.** The Demand for Multiple Peril Crop Insurance: Evidence from Montana Wheat Farms. *American Journal Agricultural Economics*,
- Warnock, P., 1992.** Surveying client satisfaction . *Journal of extension*. 30 (1): 123-130.
- نیکویی، ع. و ترکمانی، ج.، ۱۳۷۸. عوامل موثر بر تقاضای بیمه محصولات کشاورزی: مطالعه موردی کشاورزان شهرستان ساری، *مجله علوم کشاورزی ایران*، ۳۰ (۲): ۱۲-۲۱.
- Goodwin, B., 1993 .** An empirical analysis of the demand for multiple peril crop insurance. *American Journal Agricultural Economics*, (75):425-434.
- Goodwin, B. and Smith, V., 1995.** The economics of crop insurance and disaster. The AEL press publisher. American enterprice institute. Washington, DC.
- Johnson, M., Gustafson, A., Andreassen T., Lervik, L. and Cha, J ., 2001.** The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of Economics psychology*, 22(2): 217- 245.

Factors affecting the policyholders' satisfaction coldwater fish farmers of Mazandaran Province corresponding agricultural insurance

Nouri G.^{1*}, Khoshsima R.¹, Salehi H.², Kakoolaki S.²

*payam8889@yahoo.com

1- Department of Management, Buin Zahra Branch, Islamic Azad University, Buin Zahra, Iran

2- Iranian Fisheries Science Research Institute (IFSRI), Agricultural Research Education and Extension Organization (AREEO), Tehran, Iran

Keywords: Agricultural Insurance Fund, Fish Farmer, Coldwater Fish, Satisfaction, Fishery

Abstract

The goal of this research was considering the reasons of policy holder satisfaction of breeding freshwater fish farms with agriculture insurance in Mazandaran province. The population of this research was the number of 63 freshwater fish breeders in Mazandaran province had assured their farms through Agricultural Insurance Fund during years 88 to 92 and they have utilized questionnaires for field data collection, its validity was approved by experts' panel and its reliability was approved through utilization of Cronbach's alpha coefficient (0.85). the variable "Agricultural Insurance Fund has considered on our complain on time" had more sound on satisfaction at the level of %30 followed by the variable "I am satisfied with specification and estimating damage of agricultural insurance" with the level of %28 and "the distance between damage and the time of compensation assessment by Insurance Fund is suitable" in level of %23 and "managers and personnel attitude of Agricultural Insurance Fund is suitable" in level %20 are effective in measure of satisfaction. Obtained results from the research indicate that the main dissatisfaction of breeders had been about "becoming time-consuming between damage and compensation payment, being unsuitable and defective of specification and estimating compensation process, the way of considering on complain and demand of breeders and the way of managers and personnel of Agricultural Insurance Fund attitude and behavior.

*Corresponding author